



Tirrena Sistemi S.r.l.

Via Andrea Romaldo 8 — 84134 Salerno | P.IVA 06293660657

PEC: tirrenasistemi@postasicura.cc | info@tirrenasistemi.it

ALLEGATO B — LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Contratto di servizio SaaS TShelpDesk

Contratto N. TSHD- 901 _____

Il presente allegato è parte integrante del Contratto di servizio TShelpDesk (il "Contratto"). I livelli indicati sono **obiettivi di servizio**: il loro mancato raggiungimento non dà diritto a penali, ma ai soli rimedi previsti al punto 7 e all'art. 9 del Contratto.

1. Orari e canali di assistenza

ORARI E CANALI	
Assistenza	dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00, esclusi i festivi nazionali e il Santo Patrono della sede operativa del Fornitore
Servizio ospitato	accessibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, salvo manutenzione e cause esterne (punto 3)
Email di assistenza	supporto@tirrenasistemi.it
Telefono di assistenza	0828 216321 (negli orari di assistenza)

Le richieste pervenute fuori orario si considerano ricevute alla riapertura dell'assistenza.

2. Disponibilità

2.1 **Obiettivo**: Servizio raggiungibile e funzionante per almeno il **99,0% del tempo in ogni anno contrattuale** (circa 87 ore di indisponibilità complessiva consentite nell'anno), esclusi i periodi del punto 3.

2.2 L'Infrastruttura è un cluster di proprietà del Fornitore a tre nodi in alta affidabilità, ubicato nella server farm di Rende (CS); riduce il rischio di interruzione per il guasto di un singolo componente ma non costituisce di per sé garanzia di continuità.

2.3 La disponibilità è calcolata dal Fornitore sui controlli automatici eseguiti ogni 5 minuti sul servizio e sull'indirizzo del Cliente e sulle interruzioni segnalate, ed è verificabile con il Cliente su richiesta. Il Fornitore non offre un servizio di reperibilità 24 ore su 24: gli avvisi automatici raggiungono il Fornitore a qualunque ora, ma la gestione avviene negli orari di assistenza.

2.4 Il Servizio è considerato non disponibile quando gli Utenti non riescono ad accedere o a usare le funzioni essenziali (accesso, interventi, rapporti) per cause riconducibili all'Infrastruttura del Fornitore.

3. Eventi esclusi dal calcolo della disponibilità

- **manutenzione programmata**, comunicata con almeno 3 giorni di preavviso, di norma fuori dall'orario di lavoro, per un massimo di 4 ore al mese;
- **riavvii per aggiornamento**, che durano di norma pochi secondi;
- cause attribuibili al Cliente o ai suoi Utenti (connessione, dispositivi, caselle email non raggiungibili, uso non conforme);
- cause attribuibili a terzi non fornitori del Fornitore: rete pubblica, servizi del Cliente, NTS Business, fornitore del servizio di intelligenza artificiale scelto dal Cliente;

- **forza maggiore** (art. 14 del Contratto) e guasti generalizzati di infrastrutture essenziali;
- sospensione per morosità o per motivi di sicurezza (art. 13 del Contratto);
- funzioni accessorie temporaneamente non utilizzabili senza impedire l'uso del Servizio (es. invio di una email, una singola funzione di un Modulo).

4. Gestione delle richieste di assistenza

Le richieste sono classificate dal Fornitore secondo la priorità seguente e trattate con diligenza professionale, negli orari di assistenza, nell'ordine di priorità. **Non sono previsti tempi garantiti di presa in carico, di soluzione o di ripristino.**

Priorità	Significato
1 — Bloccante	il Servizio non è raggiungibile o nessun Utente riesce ad accedere
2 — Grave	una funzione essenziale non funziona per tutti o per molti Utenti
3 — Normale	difetto parziale con alternativa disponibile; richiesta di informazioni
4 — Richiesta	miglioria, nuova funzione, formazione (a preventivo)

5. Backup e ripristino

BACKUP	
Frequenza	ogni notte (alle 3:00 circa)
Conservazione	14 giorni sull'Infrastruttura; 30 giorni in copia cifrata su archivio separato
Perdita massima di dati attesa	fino a 24 ore di lavoro (modifiche successive all'ultimo backup)
Ripristino	eseguito in caso di guasto, con Priorità 1, senza tempi garantiti
Verifica	prova di ripristino documentata, di norma ogni mese
File (foto, firme, allegati, note vocali)	su storage a oggetti con la durabilità garantita dal relativo fornitore; nessuna copia aggiuntiva salvo accordo
Ripristino di singoli dati	cancellati per errore dal Cliente: servizio aggiuntivo a tariffa oraria secondo listino

Il ripristino riporta il Servizio allo stato dell'ultimo backup valido.

6. Aggiornamenti e modifiche

- Gli aggiornamenti sono eseguiti dal Fornitore con backup preventivo e ritorno automatico alla versione precedente in caso di problemi.
- Le modifiche sostanziali alle funzioni sono comunicate con almeno 30 giorni di preavviso (art. 15.3 del Contratto).
- Il Fornitore comunica agli amministratori del Cliente le novità più rilevanti.

7. Rimedi

7.1 Se la disponibilità dell'anno contrattuale è inferiore all'obiettivo del punto 2.1 per cause imputabili al Fornitore, il Cliente può chiedere per iscritto, entro 30 giorni dalla fine dell'anno contrattuale, un **credito** pari a 1/30 del canone annuo per ogni giorno intero (24 ore, anche non consecutive) di indisponibilità eccedente la

soglia, fino a un massimo del **10% del canone annuo**. Il credito è dedotto dalle fatture successive o, in caso di cessazione, rimborsato.

7.2 Il credito è l'unico rimedio per l'indisponibilità in quanto tale, salvi il dolo, la colpa grave e il diritto di recesso per inadempimento reiterato previsto dall'art. 9.5 del Contratto.

8. Comunicazioni e rendicontazione

- Le interruzioni significative sono comunicate all'amministratore del Cliente via email, con indicazione della causa e dello stato di avanzamento.
- Su richiesta, il Fornitore fornisce un riepilogo della disponibilità, dei backup eseguiti e delle prove di ripristino.

9. Collaborazione del Cliente

Per consentire l'assistenza, il Cliente: indica un referente con i dati di contatto; descrive il problema con i passi per riprodurlo e, se possibile, un'immagine; non modifica la configurazione del Servizio al di fuori delle funzioni previste; consente, se necessario, un collegamento da remoto.

Il Fornitore — Tirrena Sistemi S.r.l.

Il Cliente — il legale rappresentante

Data: ____ / ____ / ____

Data: ____ / ____ / ____